



DEPARTAMENTO DE SANIDAD, BIENESTAR SOCIAL Y FAMILIA

RESOLUCIÓN de 19 de noviembre de 2012, de la Secretaría General Técnica, por la que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano de la Dirección General de Calidad y Atención al Usuario.

El Decreto 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las Cartas de Servicios en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, establece en su artículo 2 que están obligados a disponer de Cartas de Servicios todos los órganos, unidades y centros de la Administración de la Comunidad Autónoma, incluidos sus organismos públicos, que atiendan o presten servicios a los ciudadanos.

Vista la propuesta de carta de servicios formulada por la Directora General de Calidad y Atención al Usuario

Visto el informe emitido por la Inspección General de Servicios.

En el ejercicio de las competencias que me atribuye el artículo 6 del citado Decreto 115/2012, de 8 de mayo, resuelvo:

Primero.— Aprobar la Carta de Servicios de la Dirección General de Calidad y Atención al Usuario que figura como anexo a la presente resolución.

Segundo.— Acordar la publicación simultánea de esta resolución y del anexo que la acompaña en el «Boletín Oficial de Aragón» y en la web del Gobierno de Aragón.

Tercero.— En los cinco días siguientes a la aprobación de esta resolución se remitirá copia de la misma, incluido su anexo, a la Inspección General de Servicios, para su integración en el repositorio electrónico establecido al efecto.

Zaragoza, 19 de noviembre de 2012.

**El Secretario General Técnico,
AMADEO RIVAS PALÁ**



0 CARTA DE SERVICIOS DE

Carta de Servicios de la Dirección General de Calidad y Atención al Usuario

1. PRESENTACIÓN

La Dirección General de Calidad y Atención al Usuario, da soporte a los ciudadanos y usuarios de los servicios sanitarios y sociales, facilitando información y la gestión de algunos trámites. Dicha atención, se oferta a través del Servicio Salud Informa y de los Servicios de Información y Atención al Usuario de los centros sanitarios.

Misión:

"Velar por el cumplimiento de los derechos, deberes y compromisos con los usuarios que acceden a los servicios sanitarios y sociales, promover la participación de los ciudadanos en el sistema, e impulsar la mejora de la calidad en la provisión de los servicios de salud y los servicios sociales."

Visión:

"Ser un referente para usuarios y profesionales de los sistemas sanitario y social, para que, a través de la información, la comunicación, la participación y la corresponsabilidad, se puedan garantizar servicios sanitarios y sociales de calidad y sostenibles.
Integrar la percepción y la opinión de los ciudadanos en las políticas sanitarias y sociales, trabajando en coordinación y de forma transversal con otras áreas."

2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN.

Denominación del centro: Dirección General de Calidad y Atención al Usuario
Departamento de adscripción: Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia
Dirección: Vía Universitat, 36

Dirección electrónica: ausuariosugerencias@aragon.es

Página Web: www.saludinforma.es

Teléfono Dirección General de Calidad y Atención al Usuario: **976 713361**

Teléfono Salud Informa: **902555321**

Fax: **976714420**

Horario de atención al público de lunes a viernes:

- Atención personal y telefónica **9:00-14:00 horas**
- Telefónica en Salud Informa **8:00-20:00 horas**

Medios de transporte público próximos al centro:

- Autobuses urbanos: 38, 42, 22, Circular 1, Circular 2.
- Paradas de bicicletas:

- Vía Universitas – Avda. Duquesa Villahermosa (estación 124)
- Vía Universitas –C/ Hermanos Gamba (estación 125)



Cómo llegar:

<http://goo.gl/maps/QWLXV>

3. PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE CARTA:

- DECRETO 35/2010, de 9 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se regula el ejercicio del derecho a la segunda opinión médica.
- LEY 8/2009, de 22 de diciembre, por la que se modifica la Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón, en lo relativo a voluntades anticipadas
- LEY 10/2011, de 24 de marzo, de derechos y garantías de la dignidad de la persona en el proceso de morir y de la muerte.

4. RELACIÓN DE LAS PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS:

▪ Información complementaria a la proporcionada por los servicios de primer nivel (servicios de información y atención al usuario) sobre:

- ✓ Información de servicios sanitarios
- ✓ Acceso a la asistencia sanitaria
- ✓ Prestación farmacéutica
- ✓ Transporte sanitario
- ✓ Material orto-protésico
- ✓ Reintegro de gastos
- ✓ Derechos y deberes
- ✓ Participación
- ✓ Interrupciones voluntarias de embarazo,
- ✓ Voluntades anticipadas,

- ✓ Segunda opinión médica
- ✓ Tramitación de quejas y sugerencias
- ✓ Recepción y canalización de reclamaciones
- ✓ Documentación clínica

Esta información se realiza por diferentes vías:

- ✓ **Presencial y telefónica:** En los servicios de información y atención al usuario de los centros sanitarios y en la propia la Dirección General de Calidad y Atención al Usuario
- ✓ **Telemática y telefónica:** a través de la Plataforma Salud Informa.
- ✓ **Soporte papel:** expositores de folletos informativos en centros sanitarios.

▪ **Otros Servicios:**

- **Gestión de la Segunda opinión médica.**
Permite solicitar una segunda opinión médica con el fin de complementar las posibilidades de atención sanitaria, en los casos legalmente previstos.
- **Gestión de Voluntades anticipadas.**
Facilita la declaración escrita de toda persona capaz, consciente y libre, para manifestar, las instrucciones a tener en cuenta, por el profesional responsable, cuando llegue a una situación en la que no pueda expresar personalmente su voluntad sobre los cuidados y el tratamiento a aplicar, y su incorporación al Registro Autonómico de Voluntades Anticipadas.
- **Servicio de asesoramiento a los usuarios y gestiones en relación con los trámites sanitarios**
Facilita la resolución de problemas de los ciudadanos relacionados con la atención sanitaria y su tramitación.

5. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS:

- A ser informados de manera suficiente, adecuada y comprensible de sus derechos y deberes respecto a las prestaciones y servicios sanitarios disponibles en Aragón, su organización, procedimiento de acceso, uso y disfrute.
- A solicitar, directamente o a través de quienes estén legitimados según la norma que regula esta materia, una segunda opinión médica que afiance la seguridad de su decisión informada, consciente, participativa y autónoma, en el mantenimiento y cuidado de su salud y a efectos de recibir una mejor asistencia sanitaria.
- A manifestar por escrito, en las condiciones establecidas por la norma, la declaración de voluntades anticipadas, que deberá incorporarse al Registro de Voluntades Anticipadas. Podrá acogerse al ejercicio de este derecho toda persona capaz que desee expresar, de forma consciente y libremente, las opciones e instrucciones que deberán respetarse en la atención sanitaria a recibir en el caso de que concurren circunstancias clínicas en las cuales no pueda expresar personalmente su voluntad. En este caso, los profesionales sanitarios vendrán obligados a consultar el Registro de Voluntades Anticipadas para comprobar si existe constancia del otorgamiento de declaración de voluntades anticipadas.
- A ser informados por los profesionales sanitarios, cuando así lo soliciten, información acerca del derecho a formular la declaración de voluntades anticipadas.

6. LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN:

- Se puede acceder al libro de quejas y sugerencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en los siguientes lugares:
 - En estas dependencias. Dirección General de Calidad y Atención al Usuario, C/ Vía Universitat, 36
 - En todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
 - A través de Internet en la página Web del Gobierno de Aragón: www.aragon.es
 - A través de Internet en la página Web : www.saludinforma.es (*descarga de documento*)
- La Dirección General de Calidad y Atención al Usuario, dispone de un servicio de gestión de quejas y sugerencias en coordinación con los servicios de salud.
 - ✓ En los Servicios de Información y Atención al Usuario de los centros sanitarios
 - ✓ A través de Internet en la página Web (*solo para sugerencias*): [www.saludinforma.es/atención al ciudadano](http://www.saludinforma.es/atención%20al%20ciudadano)
 - ✓ Mediante correo electrónico (*solo para sugerencias*):

ausuariosugerencias@aragon.es

7. COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN, INDICADORES DE CALIDAD Y MODOS DE MEDICIÓN:

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	MEDICIÓN
Al menos el 90% de los usuarios que soliciten información de forma presencial serán atendidos en el mismo día.	Número de usuarios atendidos el mismo día que solicitan la información, puesto en relación con el número total de usuarios que solicitan información de forma presencial.	Registro.
Para los servicios con cita previa, nos comprometemos a que el 95 % de los días existirá hueco en agenda para los siguientes tres días hábiles.	Número de días hábiles del año en los que no existe hueco para citación (a las 14h), en los tres días hábiles siguientes, puesto en relación con el número de días hábiles anuales.	Registro, agenda cita previa.
El número de usuarios satisfechos o muy satisfechos, en relación con la atención dispensada por los operadores de “salud informa”, será de, al menos, el 90 %.	% de usuarios satisfechos o muy satisfechos.	Encuestas.
El número de usuarios y clientes satisfechos o muy satisfechos con el trato personal dispensado será de, al menos, el 95 %.	% de pacientes satisfechos o muy satisfechos.	Encuestas.
Responder en el plazo máximo de tres días hábiles, al 97% de las preguntas y sugerencias solicitadas a través de “Atención al ciudadano” y “ausuariosugerencias”	Numero de sugerencias contestadas en los tres días hábiles siguientes a su recepción, puesto en relación con el número total de sugerencias recibidas.	Base de datos de usuarios y sugerencias.
Establecer, en el 95 % de los casos, un contacto personalizado con el solicitante que inicie un procedimiento de solicitud de segunda opinión médica en los dos días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud	Número de pacientes con los que se ha establecido un contacto personalizado en los dos días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, puesto en relación numero total de solicitudes de segunda opinión	Registro
Inscribir al menos en un 90 % de las solicitudes de Documentos de Voluntades Anticipadas, tanto en el registro nacional como en el autonómico, en un plazo máximo de 10 días desde su recepción.	Numero de Documentos de Voluntades Anticipadas inscritos en un plazo superior a diez días, puesto en relación con el total de los presentados	Registro

Facilitar información, cuando así lo solicite el otorgante del documento de voluntades anticipadas, o bien su representante, sobre si éste ha sido consultado por los profesionales sanitarios responsables, siempre que estos dependan orgánica y funcionalmente de la Comunidad Autónoma de Aragón.	Número de peticiones de solicitud informadas, puesto en relación con el número total de peticiones.	Registro
Al menos el 85% de las quejas interpuestas por los usuarios relacionados con nuestra oferta serán contestadas por escrito en menos de 15 días naturales, a contar desde la recepción de la queja en nuestras dependencias.	Número de quejas tramitadas y contestadas dentro del plazo comprometido, puesto en relación con el total de quejas interpuestas	Registro

8. SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

- La participación de los usuarios se realiza a través:
 - Órganos de participación: Consejo de Salud de Aragón, Consejo Asesor de Atención a la Salud de la Mujer.
 - Asociaciones, organizaciones representativas de los pacientes y entidades.
- Se detectan necesidades y se gestiona la opinión y la percepción de los usuarios a través de:
 - Análisis de quejas y sugerencias
 - Análisis de problemas relacionados con la atención sanitaria y su tramitación, a través del servicio de asesoramiento y gestiones
 - Encuestas de opinión de servicios sanitarios;
 - Encuestas de los servicios ofertados a través de Salud Informa.
 - Convocatorias abiertas de Grupos focales para análisis de expectativas.

9. MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA SALUD LABORAL, LA IGUALDAD DE GÉNERO O LA CALIDAD DEL SERVICIO:**10. OTRA INFORMACIÓN:**